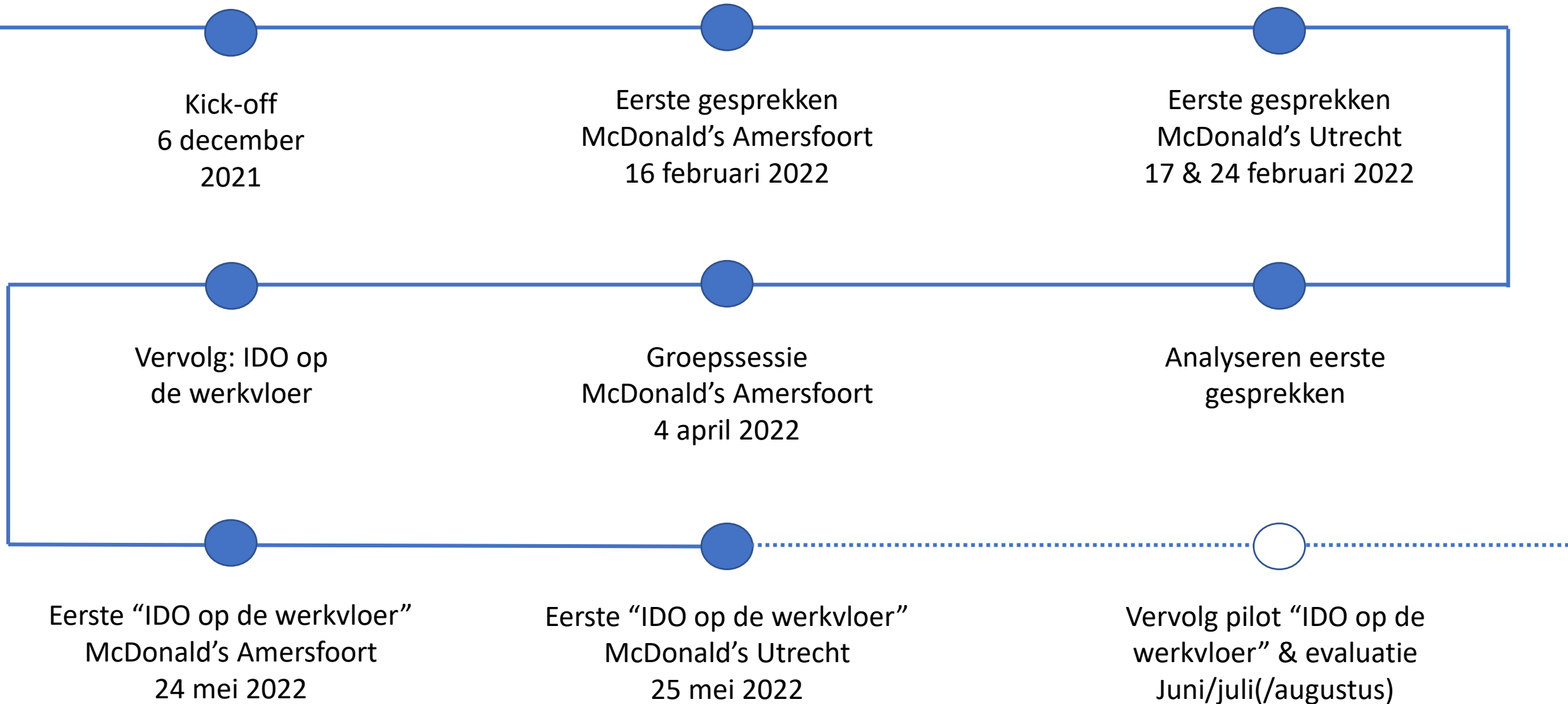




# Bieb op de werkvloer

Resultaten pilot  
Jongerenbereik vanuit het  
IDO

# Tijdslijn sinds kick-off



# Eerste gesprekken

**WAT KAN DE BIEB VOOR JOU DOEN?**  
#biebopdewerkvloer  
@McDonald'sAmersfoort

**Wie zijn wij?**  
Wij zijn Daphne en Jelle en wij kunnen je helpen!

**Bijvoorbeeld**  
Heb je vragen over DigiD, DUO, geldzaken of ... vul jij het in?

**Vertel het ons**  
We horen graag welke vragen jij hebt.

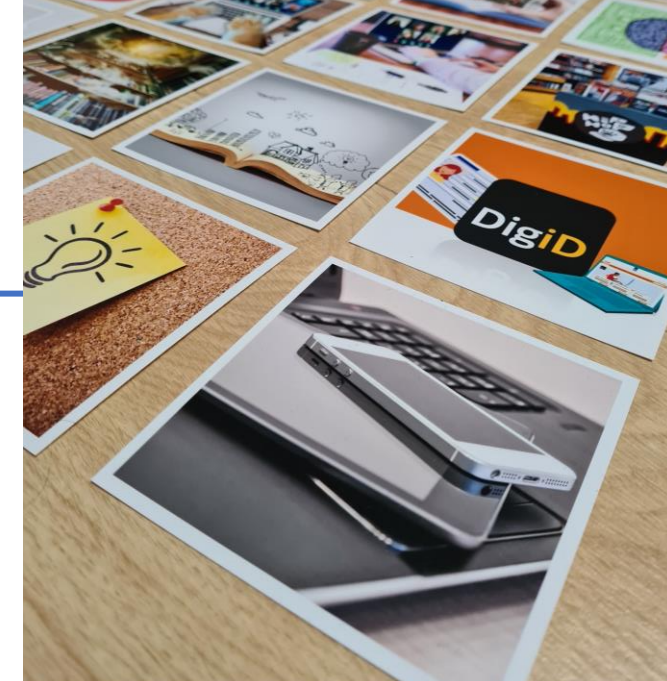
**Wanneer?**  
Woensdag 16 februari vanaf 16.30 uur in de Wieken.  
Wij zorgen voor wat lekkers. En het mag onder werktijd!

**Meld je aan!**  
Alleen of gezellig samen met een collega.  
Bel of WhatsApp Jelle  
06 105 833 26  
(Ook als je nog vragen hebt)

- Speeddates: twee op twee gesprekken
- Plaatjes als ijsbreker (Foto Elicitatie)
  - Minder talig
- Poster om uit te nodigen (in Amersfoort)

## Resultaten:

- 12 mensen gesproken in Utrecht, 6 in Amersfoort



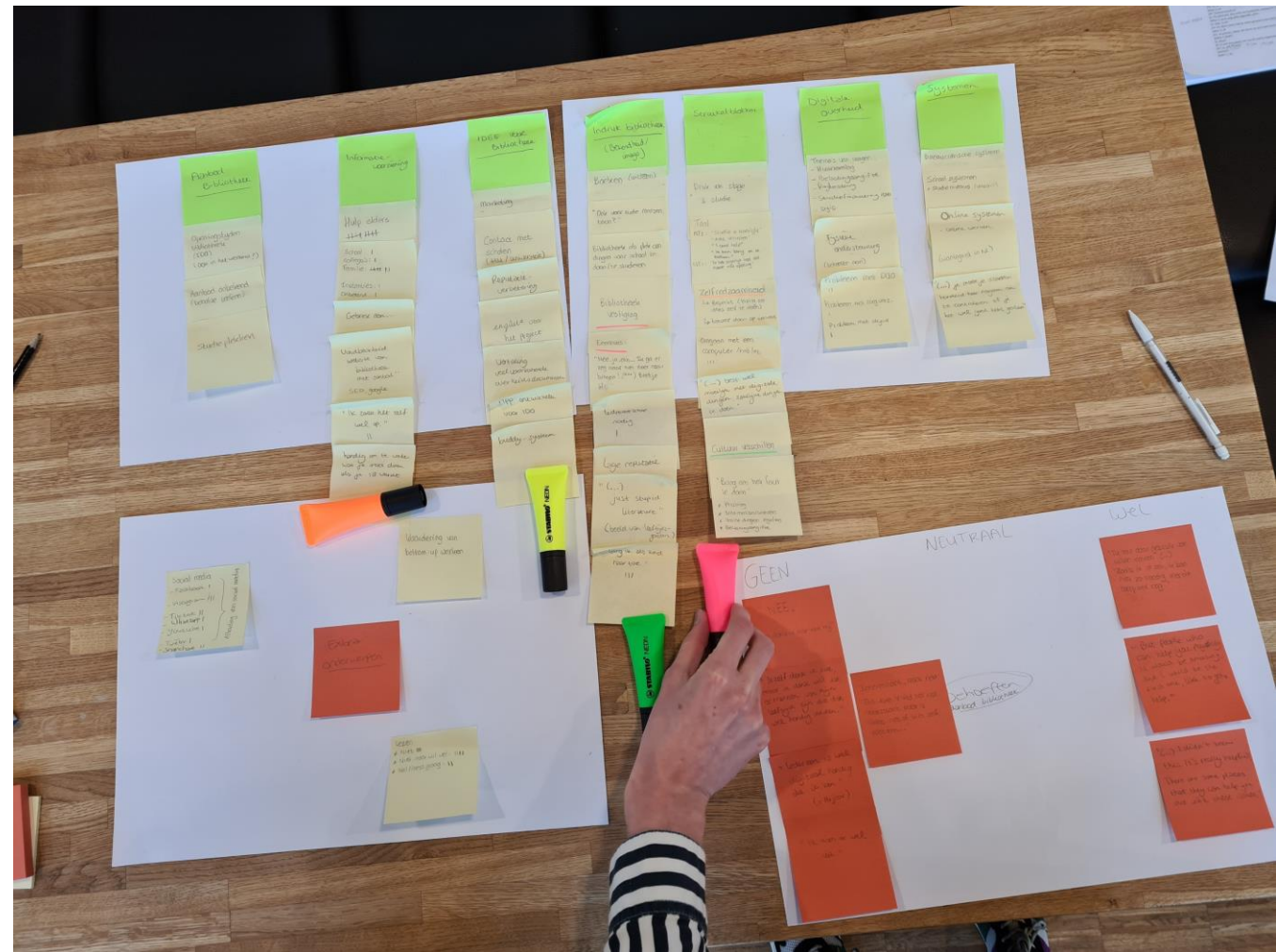
# Analyseren van gesprekken

Methode: coderen

- Uittypen, thema's maken, categoriseren

Voornaamste resultaten:

- Onbekendheid aanbod bibliotheek
- Imago bibliotheek
- Invloed van netwerk
- Onwetendheid
- Verschillende resultaten Amersfoort & Utrecht





### Struikelblokken

Druk van stage & studie

Zelfredzaamheid  
-> Beperkt (lastig om alles zelf te doen)  
-> Beroep doen op netwerk

Taal  
NT1: "Ik heb eigenlijk heel veel moeite met spelling"

Omgaan met een computer/tablet  
3x

NT2:  
"Studie is moeilijk"  
"Alles vertalen"  
"I need help"  
"Ik ben bang om te bellen"

"(...) best wel moeilijk met digitale dingen, zakelijke dingen te doen."

Cultuurverschillen

"Bang om het fout te doen"  
Phishing  
Internetbankieren  
Online regelen  
Belastingaangifte

### Digitale overheid

Thema's vragen:  
Huurtoeslag  
Belastingaangifte  
Zorgverzekering  
DUO  
DigiD

Fysieke ondersteuning/  
aanspreekpunt  
(behoefte aan)

Probleem met...  
DUO: 2  
Zorgverzekering: 1  
DigiD: 1

### Systemen

Bureaucratische systemen  
  
Schoolsystemen + studieniveaus  
(verschil per land)

Online systemen:  
Online werken

Woningnet is in het Nederlands

"(...) je moet je stappen 100x nagaan om te controleren of je het wel goed hebt gedaan."

# Groepssessie

- 4 april: groepssessie in McDonald's Amersfoort Centrum
- 6 personen, diverse leeftijden en afkomst
- Eerst: minder interesse, "zoek het zelf wel uit"
- Later: specifieke voorbeelden = meer antwoorden
  - Digidingen desk
- Veel onwetendheid & "digitale overheid" is een vaag concept



# IDO op de werkvloer

**HEB JIJ JE ZAKEN GOED GEREGLD?**  
Kom het gratis checken!

- 24 mei in Amersfoort centrum
- 31 mei in Amersfoort Noord
- 7 juni in Amersfoort De Wieken van 16.00 tot 18.00 uur

Loop jij geld mis?

Huh, wat staat hier?  
Snap jij de brieven van de overheid?

Word jij binnenkort 18 jaar?  
Heb je alles al geregeld?

Ga je studeren?  
Waar heb jij recht op?

Ik snap er geen @%\*&^! van...

**informatie punt**  
DIGITALE OVERHEID

**McDonald's**

de Bibliotheek  
Eemland

- Resultaat eerste gesprekken & groepssessie: IDO op de werkvloer
  - Plek waar werknemers (en klanten) naartoe kunnen gaan om hun vragen te stellen m.b.t. de digitale overheid
- Promotiemateriaal:
  - Banner, poster, ansichtkaart/afsprakenkaart & flyers

**Heb jij je zaken goed geregeld? Vraag het Ruben!**

18 geworden?

Lastige brieven?

Kom het gratis checken!

Loop jij geld mis?

Ga je studeren?

elke woensdag in deze McDonald's  
14.00 - 16.00 uur

de Bibliotheek  
Utrecht



# IDO op de werkvloer



- 24 mei: eerste IDO McDonald's Amersfoort (Centrum)
- 25 mei: eerste IDO McDonald's Utrecht
- Pilot tot half/eind juli
- Evaluatie met McDonald's



### Pilot pop-up Informatiepunt: McDonald's Amersfoort

Datum	Leeftijd	Werknemer / Klant	Vraag	Hoe geholpen	Categorie
31-mei	22 - 25 jaar	werknemer	Studentenreisproduct boete	DigiDingen-Desk laten zien, DUO en Studielink. Laten checken	Studeren
28-6-2022	26 - 35 jaar	werknemer	Wanneer krijg ik wat te horen over mijn (en vrouw) naturalisatieproces van IND?	Samen gekeken op IND, wist zelf eigenlijk al hoe hij dat online kan checken	Anders
28-6-2022	26 - 35 jaar	werknemer	Ik wil scheiden van mijn man die niet in Nederland woont	Samen gekeken op Rijksoverheid	Anders
28-jun	26 - 35 jaar	werknemer	Gemeentelijke belastingen in termijnen betalen	Uitgelegd hoe je dat kan doen n.a.v. brief met uitleg	Geldzaken
28-6-2022	26 - 35 jaar	werknemer	Hoe kan ik mijn Iraakse diploma valideren in NL?	Samen opgezocht, doorverwezen naar site.	Studeren
28-6-2022	26 - 35 jaar	werknemer	Wanneer kan ik mijn belastingaanslag ontvangen?	Kan in juli komen	Geldzaken
28-6-2022	15 - 18 jaar	werknemer	Ik ben net 18 geworden, wat moet ik regelen? (Nu geen tijd)	Handout meegegeven met DigiDingen Thema's en inloopsprekuren IDO	Geldzaken

# Evaluatie

## Voordelen:

- Samenwerking tussen de bibliotheken → nieuwe samenwerking
- Veel informatie opgehaald in het onderzoekstraject
- Innovatief conceptontwikkeling

## Struikelblokken:

- Invloed corona → activiteiten moeilijk te organiseren of activiteiten omgooien;
- Geen direct contact met medewerkers mogelijk;
- Gebrek kennis over leefwereld;
- McD ervaart het als lastig om medewerkers mee te krijgen, wisten niet zo goed hoe;
  - Hadden gedacht dat NT2'ers hierop af zouden komen, maar hebben al veelal begeleiding elders;
  - NT1'ers "te eigenwijs";
- Invloed manager belangrijk. Kost wel tijd en energie, niet de bedoeling;

## Vervolg:

- 1x per maand in één vestiging, ook voor gasten een IDO;
- Themaloket → bijvoorbeeld in de periode van belastingaangifte (Coffee with a cop);

**Leefwereld van de McDonald's medewerker**  
Dit is het startpunt en zal ook altijd centraal blijven staan tijdens de samenwerking/het project.



- Interactieve sessies en methodes zoals foto elicitation bevorderen het gesprek



- Dankzij coronacrisis eerste halfjaar geen groepsessies
- Lastig om de medewerkers enthousiast te maken: lastig onderwerp, "digitale overheid" vaag concept



- De McDonald's medewerkers meer betrekken: doe het onderzoek *met* ze, niet *voor* ze
- Maak de sessies/activiteiten leuk, concreet, laagdrempelig, interactief en niet te lang
- Houd rekening met anderstaligen

#### Bestuur en beleid

Het perspectief van beleid & bestuur op de samenwerking. Denk aan een heldere visie, duidelijk beleid, ondersteunende regelgeving.



- Genoeg budget voor het project
- Creatieve vrijheid
- Dezelfde visie: het is voor de medewerker



- Tijdelijke subsidie: project stopt wanneer subsidie stopt
- Belangen van organisaties konden verschillen
- Door subsidie verplicht om een doelgroep te kiezen



- Creatieve vrijheid is belangrijk: het aanbod moet aangepast worden aan de community. Zorg voor bijbehorend beleid en regelgeving.
- Denk niet te veel top-down en traditioneel. Het onderzoek is iteratief en kan niet van tevoren volledig uitgestippeld worden.
- Werkgever: medewerkers doorbetaald laten participeren

#### Ideeën voor nader onderzoek:

- Bieb langsgaan bij scholen & universiteiten
- Route van medewerker volgen
- Jongeren & digitaal burgerschap
- Bestaand communicatie materiaal bieb
- Diepgaandere samenwerking met werkgever

#### Route Bieb op de werkvloer:

##### Uitgevoerde activiteiten:

- Speeddates
- Groepsessie

##### Belangrijkste uitkomsten onderzoek:

- Veel onwetendheid & zelfoverschatting m.b.t. zaken regelen via de overheid
- Informatie komt vanuit netwerk

##### Uitgevoerde activiteiten:

- Kick-off
- Projectteam meeting (3 juni)
- Pilot IDO op de werkvloer
- Participatief Actie Onderzoek

##### Uitkomst project:

- Nieuwe samenwerking tussen organisaties

#### Uitvoerders

##### Financiering:

- Bibliotheek Utrecht: subsidie van BISC
- Bibliotheek Eemland: subsidie van de Koninklijke Bibliotheek (KB)

##### Beleid & ondersteunende regelgeving

- Beleid en regelgeving nog niet aangepast aan project doordat dit een experiment was.

##### Samenwerkingsmodel & mankracht:

- Kernteam: Bieb Eemland, Bieb Utrecht, BISC. 3 mensen "in het veld", 3 mensen "van bovenaf"
- McDonald's Utrecht: 1 persoon
- McDonald's Amersfoort: 2 personen

##### Beschikbare/gecreëerde middelen & diensten:

- Flyers, posters, uitnodigingen, opdrachten (zie bijlagen)
- IDO op de werkvloer pilot

#### Uitvoerders:

Personen die zich tussen bovenstaande onderdelen bewegen, "Who sort of belongs and sort of doesn't", en met alle partijen te maken hebben & samenwerken.



- Neutrale partij & "helikopterview"
- Gemakkelijker om informatie uit te wisselen dankzij connectie met alle organisaties



- Rolverdeling binnen project niet altijd duidelijk



- Een community developer kan nuttig zijn om als grensganger mee te werken aan het project

#### Het projectteam

De rol/inzet van het projectteam is om de situatie van de situatie van de community te bevorderen



- Informatie uitwisseling tussen organisaties
- In twee steden is hetzelfde getest
- Samenwerking voorkomt dat meerdere organisaties het wiel opnieuw uitvinden



- Meer commitment is gewenst
- Imago bibliotheek werkt tegen
- Niet altijd duidelijk wie wat doet met/voor wie



- Duidelijke communicatielijnen & -voorschriften creëren
- Elke organisatie min. 1 persoon die beschikbaar is voor het project
- Focus op bottom-up werken i.p.v. top-down

#### Organisatie van werk

De wijze waarop integraal werken georganiseerd wordt. Denk aan een gedeelde visie, heldere samenwerkingsmodel, mankracht, beschikbare middelen & ondersteunende diensten.



- Verdeling "uitvoerders" & "leidinggevenden" werkte prettig voor kernteam
- Visueel ingestelde materiaal was beter te begrijpen dan tekst voor medewerkers



- Intentieverklaring kwam (door omstandigheden) laat
- Het was niet altijd duidelijk hoe het materiaal verspreid werd en hoe erop gereageerd werd
- Door gebrek aan kennis van leefwereld v/d McDonald's medewerkers werkte niet al het materiaal
- IDO op de werkvloer leeft nog niet onder de McDonald's medewerkers



- Maak materialen "op maat" door ze samen met de medewerkers te ontwerpen.
- Maak de pilot flexibel zodat er tijdens die fase ook aanpassingen gedaan kunnen worden